

Утвержден решением  
Общественного совета при  
Министерстве социальных  
отношений Челябинской  
области от  
«24» декабря 2013 года  
Основание: протокол  
заседания Общественного  
совета от  
«24» декабря 2013 г. № 1

Порядок  
проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих  
социальные услуги в сфере социального обслуживания населения  
Челябинской области

**I. Общие положения**

1. Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Челябинской области (далее – независимой оценки) разработан на основании Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики; постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р; национальных и региональных стандартов социального обслуживания; методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2013г. № 391а; приказа Министерства социальных отношений Челябинской области от 08.08.2013г. № 298 «Об организации работы по формированию в системе социальной защиты Челябинской области независимой оценки качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания».

2. Настоящий Порядок определяет критерии, показатели, методы, этапы проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Челябинской области, порядок формирования публичных рейтингов их деятельности, устанавливает типы и виды учреждений, участвующих в независимой оценке.

3. Порядок разработан в целях повышения качества и доступности социальных услуг для населения Челябинской области, улучшения информированности потребителей о качестве работы государственных

учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области, и стимулирования качества их работы.

4. Под независимой оценкой понимается оценка деятельности учреждений в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественным советом в установленном порядке (далее – независимая оценка), и составление рейтингов качества работы учреждений (далее – рейтинг) на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия общественных объединений;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

5. Участниками независимой оценки учреждений могут являться:

- общественные советы;
- попечительские (общественные, наблюдательные) советы учреждений;
- всероссийские, региональные и муниципальные общественные объединения в сфере социального обслуживания;
- учреждения;
- граждане – получатели социальных услуг в сфере социального обслуживания, их родственники и члены семьи, законные представители;
- экспертное сообщество;
- рейтинговые агентства, средства массовой информации.

6. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки Министерством обеспечивается формирование открытых информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждений, в соответствии с Перечнем, предусмотренным Приложением 1 «Перечень информации и документов, необходимых для размещения на информационных стендах, указателях в учреждениях, а также в средствах массовой информации и сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

7. Для содействия проведению независимой оценки учреждений сформирован Общественный совет при Министерстве социальных отношений Челябинской области (далее – Общественный совет).

Состав Общественного совета и Положение о его деятельности утверждены приказом Министерства социальных отношений Челябинской области от 08.08.2013г. № 298 «Об организации работы по формированию в системе социальной защиты Челябинской области независимой оценки качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания».

8. Министерство социальных отношений Челябинской области (далее – Министерство) размещает информацию об Общественном совете, в том числе Положение об Общественном совете, сведения о его составе, протоколы его заседаний на своем официальном сайте <http://minsoc74.ru>.

9. При проведении заседаний Общественного совета обеспечивается их открытость и публичность, в том числе посредством привлечения средств массовой информации на его заседания, публикации результатов деятельности Общественного совета за отчетный период на своих интернет - ресурсах.

10. Независимая оценка качества работы учреждений и формирование их рейтинга проводится ежегодно.

11. При проведении независимой оценки учреждений могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

- анализ документов, в том числе размещенных на официальных интернет – ресурсах органов исполнительной власти и учреждений системы социальной защиты населения Челябинской области (нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности учреждения, статистической и отчетной информации и т.д.);

- опрос (глубинное / формализованное / полужформализованное интервьюирование; интервью, проводимые в порядке самообследования организаций; анкетирование; проведение фокус-групп получателей социальных услуг, работников организаций, руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг, представителей общественных объединений, экспертного сообщества);

- наблюдение («контрольная закупка», включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг и т.д.)

12. В качестве дополнительных источников информации могут выступать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

- информация общественных объединений;  
информация попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

- информация экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

13. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение граждан - получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, предоставляющих социальные услуги в сфере социальной защиты населения, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений.

## **II. Критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений.**

14. Для проведения независимой оценки используются критерии и показатели качества работы учреждений характеризующие:

1) открытость и доступность информации об учреждении:

- уровень рейтинга на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (от 0 до 1);
- полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на его официальном сайте (баллы);
- наличие и доступность способов обратной связи с гражданами - получателями социальных услуг (балл);
- доля лиц, которые считают информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в учреждениях (баллы);
- соответствие площадей жилых помещений учреждений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);
- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в учреждении социального обслуживания (дн.);
- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);
- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников учреждения, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах учреждений стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);
- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%);
- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг);
- удовлетворенность качеством питания (%);
- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

### **III. Этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений**

15. Проведение независимой оценки качества работы учреждений включает пять этапов:

16. На первом «организационном» этапе формируется Общественный совет, который при необходимости ежегодно утверждает:

- Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений;
- перечень учреждений, участвующих в независимой оценке (Приложение 2 «Перечень государственных учреждений системы социальной защиты населения участвующих в независимой оценке качества их работы»);
- критерии и показатели оценки качества работы учреждений, методы сбора первичной информации, ответственных исполнителей (Приложение 3 «Соотнесение критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений с методами исследования и источниками информации»);
- проект инструментария для сбора первичной информации о качестве работы учреждений (Приложение 4 «Рабочие карты», «Анкета»).

17. На втором «подготовительном» этапе проводится:

- анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов заполнения форм сбора первичной информации, анкет, в зависимости от ответов респондента, порядок опроса);

18. На третьем этапе «сбор первичной информации» осуществляется:

- анализ документов (нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, статистических и отчетных данных и др.);
- проведение полевого исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;
- проведение анкетирования (опросов);

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

19. На четвертом этапе – «анализа и оценки качества работы и формирования рейтингов учреждений» обеспечивается:

- систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;
- выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности учреждений;
- анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности учреждений с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;
- расчет интегральной оценки качества работы учреждений и формирование рейтинга;
- формирование Общественным советом рейтинга учреждений по итогам проведения независимой оценки не позднее, чем в месячный срок после представления данных, собранных ответственными исполнителями;
- разработка Общественным советом по итогам проведения независимой оценки предложений по улучшению качества работы учреждений. Направление предложений в Министерство не позднее, 15 декабря отчетного периода;
- публикация результатов независимой оценки, в том числе рейтингов учреждений, на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области в течение 10 дней после утверждения их Общественным советом,

20. На V этапе «разработки планов по улучшению деятельности и контроль над их исполнением» осуществляются следующие мероприятия:

- разработка учреждениями на основе результатов независимой оценки и предложений Общественного совета и утверждение по согласованию с Министерством планов по улучшению качества работы (в соответствии с формой плана Приложение 5) не позднее 30 дней с поступления вышеуказанных предложений;
- размещение планов по улучшению качества работы учреждений на их официальных сайтах и обеспечение их выполнения;
- контроль Министерства за исполнением планов мероприятий по улучшению качества работы учреждений, а также за размещением информации об их исполнении на официальных сайтах учреждений.

**IV. Расчет интегральной оценки качества работы учреждений и формирование их публичных рейтингов.**

21. Рейтинги учреждений формируются в соответствии с Перечнем учреждений, участвующих в независимой оценке качества их работы при наличии в нем не менее 5 учреждений.

22. В целях формирования рейтинга учреждений используется десятибалльная система оценки, которая утверждается Общественным советом.

23. Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров.

Каждому учреждению, вошедшему в Перечень, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Учреждению, получившему наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

24. Интегральная оценка качества работы учреждения Ик рассчитывается по следующей формуле:

$$Ик = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

$k_i^{10}$  – значение показателя  $k_i$  по десятибалльной шкале (перечень показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в приложении № 3 к Методическим рекомендациям);

$w_i$  – значение весового коэффициента показателя  $k_i$ , при этом сумма всех весовых коэффициентов  $\sum_{i=1}^n w_i = 1$ .

Значения весовых коэффициентов показателей  $k_i$  устанавливаются общественным советом методом экспертных оценок с учетом рекомендуемой значимости показателей  $k_i$  по десятибалльной шкале в соответствии с приложением № 3 к Методическим рекомендациям. При этом значения весовых коэффициентов устанавливаются с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям:

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	0,05
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания	0,1
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	0,55

25. Приведение показателей качества работы учреждений социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\min}}{k_i^{\max} - k_i^{\min}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\max}$  - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\min}$  - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десяти балльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десяти балльной шкале. В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\max}}{k_i^{\min} - k_i^{\max}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\min}$  - минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\max}$  - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

2) десятибалльная шкала в зависимости от значений показателей  $k_i$  в исходной единице измерения устанавливается Общественным советом методом экспертных оценок.



**Перечень информации и документов,  
необходимых для размещения на информационных стендах,  
указателях в учреждениях, а также в средствах массовой информации и  
сети «Интернет»**

**1.1. Информация необходимая для размещения на официальном сайте учреждения**

**1.1.1. Общая информация об учреждении:**

- полное название учреждения;
- структура учреждения;
- логотип учреждения;
- сноска на официальный сайт для размещения информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений bus.gov.ru;
- контакты учредителей, контролирующих ведомств и организаций;
- скан - копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;
- дата создания учреждения, хронология развития материально-технической базы, информация о работниках - ветеранах учреждения;
- контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда;
- график работы учреждения;
- новостная лента (находящаяся в актуальном состоянии);
- информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
- фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц.

**1.1.2. Информация об услугах учреждения:**

- перечень категорий граждан, которых обслуживает учреждение;
- информация о праве граждан – потребителей услуг на льготное предоставление услуг оказываемых учреждением;
- перечень услуг, предоставляемых учреждением, с подробным описанием услуги, фотографиями, отзывами клиентов и их родственников;
- копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;
- перечень платных услуг (при их наличии) с подробным описанием услуг, фотографиями, отзывами клиентов;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к

информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);

- информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц (по согласованию с Министерством;

- ссылка на Постановление Правительства Челябинской области от 20.07.2012 г. № 330-П «Об Административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Направление на стационарное социальное обслуживание» и внесении изменений в постановление Правительства Челябинской области от 20.03.2008 г. № 53-П», размещенное на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области.

#### 1.1.3. Информация о специалистах учреждения:

- страница руководителя учреждения - с контактными данными, фото и биографической справкой (о квалификации и местах работы);

- график приема посетителей руководителем учреждения;

- информация о руководителях отделений – Ф.И.О., фото, справка о должностных обязанностях;

- информация о достижениях подопечных учреждения (об участии специалистов в подготовке подопечных в конкурсах, конференциях, спартакиадах, спортивных соревнованиях и др. мероприятиях);

- отзывы клиентов и их родственников об учреждении и о работниках учреждения.

#### 1.1.4. Обратная связь:

- интерактивный опрос посетителей сайта;

- реквизиты учреждения для перечисления добровольных пожертвований граждан, спонсоров и благотворительных организаций;

- ссылки на сайты социально ориентированных некоммерческих объединений, осуществляющих деятельность, направленную на решение социальных проблем категорий граждан, осуществляющие деятельность, направленную на решение социальных проблем, категорий граждан обслуживающихся учреждением;

- ссылка на интернет-приемную официального сайта Минсоцотношений и на страницу Минсоцотношений в социальных сетях «ВКонтакте»; «Twitter»;

- ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения.

#### 1.1.5. Дополнительная информация и сервисы:

- фотографии здания, территории и помещений учреждения, демонстрирующие его доступность для инвалидов и маломобильных групп населения;

- научно-популярные и методические материалы по профилю

учреждения;

- ссылки на интернет-ресурсы учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения области (комплексные центры социальной защиты населения, дома-интернаты для престарелых и инвалидов, геронтологические центры и др);

- сервис «Комментарии» на сайте;

- адаптированная версия сайта.

1.1.6. Удобство навигации по сайту:

- работоспособный поиск по сайту;

- карта сайта.

1.1.7. Соблюдение требований к тексту документов, размещаемых на сайте:

- соответствие заголовков содержанию страниц сайта;

- отсутствие пустых страниц и разделов на сайте;

- грамотность, отсутствие ошибок.

**1.2. Информация для размещения на информационных стендах, указателях в учреждении:**

- скан - копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг;

- информация о правах граждан – получателей услуг учреждения;

- информация о перечне услуг (платных и бесплатных), предоставляющихся в учреждении;

- прейскурант цен на платные услуги (при наличии);

- поэтажный план расположения помещений, предназначенных для оказания услуг внутри здания, график приема клиентов с указанием номеров кабинетов, где ведут прием специалисты;

- информация о времени и месте приема руководителя учреждения и его заместителей;

- информация о вышестоящих и / или контролирующих учреждение ведомствах, организациях;

- информация о способах записи на прием к руководителю и его заместителям;

- таблички на дверях кабинетов с указанием Ф.И.О. и должности специалистов ведущих прием клиентов;

- указатели на месторасположение гардероба, туалета, лифта или подъемного устройства, входной двери и т.д.

Перечень государственных учреждений системы социальной защиты населения  
участвующих в независимой оценке качества их работы

1. Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат № 1 для престарелых и инвалидов;
2. Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
3. Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Синегорье»;
4. Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»;
5. Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
6. Специальный дом-интернат;
7. Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр»;
8. Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр»

# Приложение 3

Соотнесение критериев и показателей независимой оценки качества работы учреждений с методами исследования и источниками информации

Критерии и показатели	Методы исследования			Источник информации			Значимость показателя, баллы (макс – 10)
	Наблюдение	Опрос	Анализ документов/Исследования сайтов	Общественный совет	Минсоцотдел	Учреждение соц. обслуживания	
<b>I. Открытость и доступность информации об учреждении:</b>							
1. Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1)			X (анализ информации на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )		X (отдел организации и стационарного обслуживания)		7
2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)			X (анализ официальных сайтов учреждений)			X (по запросу информации аналитического отдела)	7
3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг на официальном сайте учреждения (балл)			X (анализ сервисов официальных сайтов учреждений)		X (информационно-аналитический отдел)		8

Критерии и показатели	Методы исследования			Источник информации			Значимость показателя, баллы (макс – 10)
	Наблюдение	Опрос	Анализ документов/Исследования сайтов	Общественный совет	Минсоцтешений	Учреждение соц. обслуживания	
4. Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)		X (опрос граждан – получателей услуг)		X (ответственные исполнители, утвержденные Обществом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования)	8
<b>II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:</b>							
1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	X (натуральное формализованное наблюдение за выполнением требований в учреждении)			X (ответственные исполнители, утвержденные Обществом)			10
2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)			X (ежегодная отчетность)		X (отдел организации и стационарного обслуживания)		10

Критерии и показатели	Методы исследования			Источник информации			Значимость показателя, баллы (макс – 10)
	Наблюдение	Опрос	Анализ документов/Исследования сайтов	Общественный совет	Минсоцотдел	Учреждение соц. обслуживания	
3. Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)		X (опрос граждан – получателей услуг)		X			8
<b>III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:</b>							
1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)		X (опрос граждан – получателей услуг)				X (по запросу отдела организации стационарного обслуживания Министерства)	7
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)		X (опрос граждан – получателей услуг)		X (ответственные исполнители, утверждающие общественным советом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования)	8
<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:</b>							
1. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания		X (опрос граждан)		X (ответственные)		X (интервью в учреждении)	9

Критерии и показатели	Методы исследования			Источник информации			Значимость показателя, баллы (макс – 10)
	Наблюдение	Опрос	Анализ документов/Исследования сайтов	Общественный совет	Минусы/Оценки	Учреждение соц. обслуживания	
жизнания (%)		н-получа телей услуг)		исполнит ели, утвержде нные Обществе нным советом)		в рамках проведения самообследо вания)	
2. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компе- тентность социальных и иных категорий работников органи- зации социального обслуживания (%)		X (опрос гражда н-получа телей услуг)		X (ответств енные исполнит ели, утвержде нные Обществе нным советом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследо вания)	9
V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации							
1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством об- служивания в организации социального обслуживания (%)		X (опрос гражда н-получа телей услуг)		X (ответств енные исполнит ели, утвержде нные Обществе нным советом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследо вания)	10
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями про- живания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслужи- вания (%)		X (опрос гражда н-получа телей услуг)		X (ответств енные исполнит ели, утвержде нные Обществе нным советом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследо вания)	9



Критерии и показатели	Методы исследования			Источник информации			Значимость показателя, баллы (макс – 10)
	Наблюдение	Опрос	Анализ документов/Исследования сайтов	Общественный совет	Минсоцотдел	Учреждение соц. обслуживания	
		телей услуг)		утвержденные Общественным советом)		самообследования)	
3. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)		X (опрос граждан-получателей услуг)		X (ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования)	8
4. Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации (%)			X			X (по запросу отдела организации стационарного обслуживания)	10
5. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)			X (анализ жалоб, поступивших в Минсоцотдел, на действия руководства)		X (отдел организации стационарного обслуживания)		8

Критерии и показатели	Методы исследования			Источник информации			Значимость показателя, баллы (макс – 10)
	Наблюдение	Опрос	Анализ документов/Исследования сайтов	Общественный совет	Минусы/Оценки	Учреждение соц. обслуживания	
6. Удовлетворенность качеством питания (%)		X (опрос граждан-получателей услуг)	статья либо работников учреждения социального обслуживания)	X (ответственные исполнители, утвержденные общественным советом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования)	9
7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)		X (опрос граждан-получателей услуг)		X (ответственные исполнители, утвержденные общественным советом)		X (интервью в учреждении в рамках проведения самообследования)	8

## АНКЕТА

по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в государственном учреждении социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области

---

(название учреждения)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**1. Как долго Вы находитесь в учреждении?:**

- ☐ Меньше года
- ☐ От 1 до 3-х лет
- ☐ От 3 до 5 лет
- ☐ От 5 до 10 лет
- ☐ Более 10 лет

**2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:**

- ☐ хорошо информирован (а)
- ☐ слабо информирован (а)
- ☐ не информирован(а)
- ☐ затрудняюсь ответить

**3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:**

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)

- 
- ☐ затрудняюсь ответить

**4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников учреждения:**

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ затрудняюсь ответить

5. *Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны:*

- ☐ да, всегда и в любой ситуации
- ☐ скорее, нет
- ☐ абсолютно нет
- ☐ затрудняюсь ответить

6. *Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:*

- ☐ очередь на получение услуг отсутствует
- ☐ незначительный период пребывал (а) в очереди
- ☐ период ожидания в очереди длительный
- ☐ затрудняюсь ответить

7. *Удовлетворяет ли Вас качество питания:*

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ не удовлетворяет
- ☐ затрудняюсь ответить

8. *Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:*

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) \_\_\_\_\_
- ☐ затрудняюсь ответить

9. *Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:*

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ не удовлетворяют
- ☐ затрудняюсь ответить

10. *Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):*

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ не удовлетворяют
- ☐ затрудняюсь ответить

11. *Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:*

- ☐ да
- ☐ нет
- ☐ пока не знаю

*Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:*

---

---

---

---

*Дата заполнения «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

Рабочие карты

Рабочая карта № 1

(наименование учреждения)

# I. Открытость и доступность информации об учреждении

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	1. Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1)	Оценивается рейтинговый балл на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	0 – 0,09 – 0 баллов 0,1-0,19 – 1 балл 0,2 – 0,29 – 2 балла 0,3 – 0,39 – 3 балла 0,4 – 0,49 – 4 балла 0,5 – 0,59 – 5 баллов 0,6 – 0,69 – 6 баллов 0,7 – 0,79 – 7баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов	Отдел организации стационарного обслуживания Министерства
	2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Оцениваются официальные сайты государственных учреждений социального обслуживания населения системы социальной защиты Челябинской области. Используется метод анализа документов, размещенных на	0-10 – 1 балл; 11 - 20 - 2 балла; 21 - 30 – 3 балла; 31-40 – 4 балла; 41-50 – 5 баллов; 51-60 – 6 баллов 61-70 – 7 баллов;	Информационно- аналитический отдел Министерства

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
		официальных сайтах государственных учреждений социального обслуживания. Балльная оценка показателя равна сумме баллов, присвоенных за каждый выполненный пункт. Значение показателя измеряется в баллах. Максимальное количество баллов – 100	71-80 – 8 баллов; 81-90 -9 баллов; 91-100 – 10 баллов 1-10 баллов	
	<b>2.1. Общая информация об учреждении:</b>	Максимальное количество баллов - 22		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- полное название учреждения;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- структура учреждения;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- логотип учреждения;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- контакты учредителей, контролирующих ведомств и организаций;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- скан - копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг,	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;			отдел Министерства
	- дата создания учреждения, хронология развития материально-технической базы, информация о работниках - ветеранах учреждения;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- график работы учреждения;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- новостная лента (находящаяся в актуальном состоянии);	выставляется 3 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- информация об участии в научной, исследовательской деятельности;	выставляется 3 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- сноска на официальный сайт для размещения информации о деятельности государственных (муниципальных) учреждений bus.gov.ru;	выставляется 3 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- информация о численности получателей социальных услуг по формам социального	выставляется 4 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства



Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;			отдел Министерства
	<b>2.2. Информация об услугах учреждения:</b>	Максимальное количество баллов - 27		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- перечень категорий граждан, которых обслуживает учреждение;	выставляется 2 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- информация о праве граждан – потребителей услуг на льготное предоставление услуг оказываемых учреждением;	выставляется 3 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- перечень услуг, предоставляемых учреждением, с подробным описанием услуги, фотографиями, отзывами клиентов и их родственников;	выставляется 8 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 4 балла - в случае размещения на сайте информации не в полном объеме		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- перечень платных услуг (при их наличии) с подробным описанием услуг, фотографиями, отзывами клиентов;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
				Министерства
	- информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);	выставляется 10 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 5 баллов - в случае размещения на сайте информации не в полном объеме		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц (по согласованию с Министерством социальных отношений Челябинской области);	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- ссылка на Постановление Правительства Челябинской области от 20.07.2012 г. № 330-П «Об Административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Направление на стационарное социальное обслуживание» и внесении изменений в	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	постановление Правительства Челябинской области от 20.03.2008 г. № 53-П», размещенное на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области;			
	<b>2.3. Информация о специалистах учреждения:</b>	Максимальное количество баллов - 25		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- страница руководителя учреждения - с контактными данными, фото и краткой биографической справкой (о квалификации и местах работы);	выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 2,5 балла в случае размещения информации на сайте не в полном объеме		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- график приема посетителей руководителем учреждения;	выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- информация о руководителях отделений – Ф.И.О., фото, справка о должностных обязанностях;	выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта в полном объеме; 2,5 балла в случае размещения информации на сайте не в полном объеме		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- информация о достижениях подопечных учреждения (об участии специалистов в подготовке подопечных в конкурсах, конференциях, спартакиадах, спортивных соревнованиях и др. мероприятиях);	выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- отзывы клиентов и их родственников об учреждении и о работниках учреждения;	выставляется 5 баллов в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
				отдел Министерства
	2.4. Дополнительная информация и сервисы:	Максимальное количество баллов - 21		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- фотографии здания, территории и помещений учреждения, демонстрирующие его доступность для инвалидов и маломобильных групп населения;	выставляется 2 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- научно-популярные и методические материалы по профилю учреждения;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- ссылки на интернет-ресурсы учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения области, предоставляющие социальные услуги категориям граждан, получающим социальные услуги в учреждении;	выставляется 2 балла в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- сервис «Комментарии» на сайте;	выставляется 8 баллов в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- адаптированная версия сайта.	выставляется 8 баллов в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
				Министерства
	<b>2.5. Удобство навигации по сайту:</b>	Максимальное количество баллов - 2		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- работоспособный поиск по сайту;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- карта сайта.	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	<b>2.6. Соблюдение требований к тексту документов, размещаемых на сайте:</b>	Максимальное количество баллов - 3		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- соответствие заголовков содержанию страниц сайта;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	- отсутствие пустых страниц и разделов на сайте;	выставляется 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	- грамотность, отсутствие ошибок.	выставляются 1 балл в случае выполнения пункта		Информационно-аналитический отдел Министерства
	<b>3. Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)</b>	Производится анализ сервисов официальных сайтов учреждений. Значение показателя измеряется в баллах. Максимальное количество баллов - 10	Набранные баллы суммируются. Достигнутое значение показателя равно сумме баллов присвоенных за выполнение пунктов (индикаторов) показателя.	Информационно-аналитический отдел Министерства
	- интерактивный опрос посетителей сайта;	за выполненный пункт присваивается 2 балла		
	- реквизиты учреждения для перечисления добровольных пожертвований граждан, спонсоров и благотворительных организаций;	за выполненный пункт присваивается 2 балла		
	- ссылки на сайты социально ориентированных некоммерческих объединений, осуществляющих деятельность, направленную на решение социальных проблем категорий граждан, осуществляющие деятельность, направленную на решение социальных проблем, категорий граждан обслуживающихся учреждением;	за выполненный пункт присваивается 2 балла		
	- ссылка на интернет-приемную официального сайта Минсоцотношений и на страницу Минсоцотношений в социальных сетях «Вконтакте»; «Twitter»;	за выполненный пункт присваивается 2 балла		
	- ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения.	за выполненный пункт присваивается 2 балла		

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	4. Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	При оценке показателя используются метод опроса граждан – получателей услуг Определяется доля хорошо информированных респондентов от числа опрошенных о работе учреждения. Значение показателя – от 0 до 100%.	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9% – 1 балл 20 – 29,9% – 2 балла 30 – 39,9% – 3 балла 40 – 49,9% – 4 балла 50 – 59,9% – 5 баллов 60 – 69,9% – 6 баллов 70 – 79,9% – 7 баллов 80 – 89,9% – 8 баллов 90 – 99,9% – 9 баллов 100% – 10 баллов	Ответственные исполнители, утвержденные Обществом, либо советом, либо учреждением (интервью, проводимое в рамках самообследования)
	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг: <input type="checkbox"/> достаточно информирован (а) <input type="checkbox"/> слабо информирован (а) <input type="checkbox"/> не информирован (а) <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	Максимальное количество баллов – 10		

## Рабочая карта № 2

(наименование учреждения)

## II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях (баллы)	При оценке показателя используется метод формализованного наблюдения. Ответственные исполнители выезжают непосредственно в учреждение и вносят в рабочие карты результаты наблюдения. Значение показателя измеряется в баллах. Максимальное количество баллов – 20 баллов	0 - 2 – 1 балл; 3 - 4 - 2 балла; 5 - 6 – 3 балла; 7 - 8 – 4 балла; 9 - 10 – 5 баллов; 11 - 12 - 6 баллов; 13 - 14 – 7 баллов; 15 - 16 – 8 баллов; 17 - 18 – 9 баллов; 19 - 20 – 10 баллов	Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом
	- наличие оборудованного пандуса доступного для использования маломобильными группами населения (достаточное освещение, навес, поручни, шероховатая поверхность и т.д.)	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- автостоянка, в том числе с местами, оборудованными для транспорта маломобильных групп населения;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- наличие доступного туалета для клиентов, и посетителей (в том числе для	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители



Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	маломобильных групп граждан – получателей услуг);			
	- оснащение туалета предметами гигиены (мыло, туалетная бумага);	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- наличие мест для ожидания в коридорах перед кабинетами;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- наличие условий для заполнения клиентами либо посетителями документов (столы, стулья, образцы документов, канцелярские принадлежности);	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- обеспечение достаточной освещенности помещений;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- обеспечение достаточной проветриваемости помещений;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- соблюдение чистоты вокруг учреждения;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- досягаемость учреждения для клиентов и их родственников, наличие кратчайшего пути к учреждению;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- беспрепятственность перемещения для клиентов и их родственников по территории учреждения;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- наличие оборудованной входной группы, ее доступность для маломобильных групп населения (наличие на крыльце либо возле двери достаточного места для разворота кресла – коляски, дверного проёма, позволяющего проехать кресло – коляске отсутствие перепадов пола, порогов, и т.д.);	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- наличие лифта или подъёмника;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	- отсутствие препятствий на путях передвижения клиентов, в т.ч. маломобильных клиентов;			Ответственные исполнители
	- на каждом этаже, доступном для маломобильных групп населения, предусмотрены зоны отдыха на 2-3 места, в том числе и для инвалидов на колясках;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- информационная доступность учреждения (наличие указателей на месторасположение учреждения от остановочного комплекса до учреждения).	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	Доступные для маломобильных групп населения элементы здания идентифицированы символами в следующих местах:			Ответственные исполнители
	- парковочные места;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- места в общих санузлах;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- лифты и другие подъемные устройства;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- зоны безопасности;	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	- входная дверь	выставляется по 1 баллу за выполненный пункт		Ответственные исполнители
	2. Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно - гигиеническим и санитарно - эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого	Данные формируются отделом организации стационарного социального обслуживания на основе отчетных данных, предоставляемых государственными учреждениями	Площади помещений соответствуют установленным санитарно гигиеническим	Отдел организации стационарного обслуживания Министерства
			жилых помещений	- и

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
		<p>социального обслуживания населения Челябинской области. Значение показателя измеряется в процентах</p> <p>Максимальное количество баллов - 10</p>	<p>санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого – 10 баллов;</p> <p>Площади жилых помещений не соответствуют установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого – 0 баллов</p>	
	<p>3. Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг (%)</p>	<p>Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг</p> <p>Определяется доля полностью или частично удовлетворенных граждан условиями предоставления социальных услуг.</p> <p>Значение показателя измеряется в процентах</p> <p>Максимальное значение показателя – 10 баллов</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов</p> <p>10 – 19,9 % – 1 балл</p> <p>20 – 29,9 % – 2 балла</p> <p>30 – 39,9 % – 3 балла</p> <p>40 – 49,9 % – 4 балла</p> <p>50 – 59,9 % – 5 баллов</p> <p>60 – 69,9 % – 6 баллов</p> <p>70 – 79,9 % – 7 баллов</p> <p>80 – 89,9 % – 8 баллов</p> <p>90 – 99,9 % – 9 баллов</p> <p>100 % – 10 баллов</p>	<p>Ответственные исполнители, утвержденные Обществом, либо советом, либо учреждением (интервью, проводимое в рамках самообследования)</p>

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	<p>Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:</p> <p><input type="checkbox"/> полностью</p> <p><input type="checkbox"/> частично</p> <p><input type="checkbox"/> условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет)</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>			

## Рабочая карта № 3

(наименование учреждения)

## III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	1. Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (учреждения) (дн.)	Данные формируются на основе результатов анализа отчетов о среднем времени ожидания получения услуг в учреждении социального обслуживания. Значение показателя измеряется в днях. Максимальное значение показателя – 10 баллов	Среднее время ожидания соответствует региональным стандартам предоставления услуг – 10 баллов; Среднее время ожидания не соответствует региональным стандартам предоставления услуг – 0 баллов;	Отдел организации стационарного обслуживания Министерства
	2. Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг Определяется доля получателей оценивающих время ожидания в очереди как незначительный период Значение показателя измеряется в процентах	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 % – 1 балл 20 – 29,9 % – 2 балла 30 – 39,9 % – 3 балла 40 – 49,9 % – 4 балла 50 – 59,9 % – 5 баллов 60 – 69,9 % – 6 баллов 70 – 79,9 % – 7 баллов 80 – 89,9 % – 8 баллов	Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
		Максимальное значение показателя – 10 баллов	90 – 99,9 % – 9 баллов 100 % – 10 баллов	самообследования)
	<p>Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:</p> <p><input type="checkbox"/> очередь на получение услуг отсутствует</p> <p><input type="checkbox"/> незначительный период пребывания (а) в очереди</p> <p><input type="checkbox"/> период ожидания в очереди длительный</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>			

## Рабочая карта №4

## IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

(наименование учреждения)

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	1. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9% – 1 балл 20 – 29,9% – 2 балла 30 – 39,9% – 3 балла 40 – 49,9% – 4 балла 50 – 59,9% – 5 баллов 60 – 69,9% – 6 баллов 70 – 79,9% – 7 баллов 80 – 89,9% – 8 баллов 90 – 99,9% – 9 баллов 100% – 10 баллов	Ответственные исполнители, утвержденные Обществом, либо советом, либо учреждением (интервью, проводимое в рамках самообследования)
	Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны: <input type="checkbox"/> да, всегда и в любой ситуации <input type="checkbox"/> скорее, нет <input type="checkbox"/> абсолютно нет <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	Определяется доля получателей услуг высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность Значение показателя измеряется в процентах Максимальное значение показателя – 10 баллов		
	2. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг. Определяется доля граждан – получателей удовлетворенных профессиональной грамотностью и работой сотрудников учреждения.	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9% – 1 балл 20 – 29,9% – 2 балла 30 – 39,9% – 3 балла 40 – 49,9% – 4 балла 50 – 59,9% – 5 баллов 60 – 69,9% – 6 баллов 70 – 79,9% – 7 баллов 80 – 89,9% – 8 баллов	Ответственные исполнители, утвержденные Обществом, либо советом, либо учреждением (интервью, проводимое в рамках самообследования)

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	<p>Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</p> <p><input type="checkbox"/> да</p> <p><input type="checkbox"/> нет</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>	<p>Значение показателя измеряется в процентах.</p> <p>Максимальное значение показателя – 10 баллов.</p>	<p>90 – 99,9 % – 9 баллов</p> <p>100 % – 10 баллов</p>	<p>самоообследования)</p>
	<p>Довольны ли Вы работой работников учреждения?</p> <p><input type="checkbox"/> да</p> <p><input type="checkbox"/> нет</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>			



## Рабочая карта № 5

(наименование учреждения)

## V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

Баллы	Показатели	Методы оценки	Шкала оценки	Исполнители
	1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации	Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг.	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9% – 1 балл 20 – 29,9% – 2 балла 30 – 39,9% – 3 балла 40 – 49,9% – 4 балла 50 – 59,9% – 5 баллов 60 – 69,9% – 6 баллов 70 – 79,9% – 7 баллов 80 – 89,9% – 8 баллов 90 – 99,9% – 9 баллов 100% – 10 баллов	Ответственные исполнители, утвержденные Обществом, либо советом, либо учреждением (интервью, проводимое в рамках самообследования)
	социального обслуживания (%)	Определяется среднее число долей граждан - получателей услуг удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (по нижеследующим индикаторам показателя).		
	Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:	Значение показателя измеряется в процентах.		
	<input type="checkbox"/> полностью	Максимальное значение показателя – 10 баллов		
	<input type="checkbox"/> частично			
	<input type="checkbox"/> не удовлетворяют			
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить			

	<p>Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:</p> <p><input type="checkbox"/> полностью</p> <p><input type="checkbox"/> частично</p> <p><input type="checkbox"/> не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>			
	<p>2. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (%)</p>	<p>Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг.</p> <p>Определяется доля получателей услуг удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания.</p> <p>Значение показателя измеряется в процентах.</p> <p>Максимальное значение показателя – 10 баллов.</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов</p> <p>10 – 19,9 % – 1 балл</p> <p>20 – 29,9 % – 2 балла</p> <p>30 – 39,9 % – 3 балла</p> <p>40 – 49,9 % – 4 балла</p> <p>50 – 59,9 % – 5 баллов</p> <p>60 – 69,9 % – 6 баллов</p> <p>70 – 79,9 % – 7 баллов</p> <p>80 – 89,9 % – 8 баллов</p> <p>90 – 99,9 % – 9 баллов</p> <p>100 % – 10 баллов</p>	<p>Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования)</p>
	<p>Удовлетворяет ли Вас условия проживания в жилой комнате?</p> <p><input type="checkbox"/> да</p> <p><input type="checkbox"/> нет</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>			

	<p>3. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социаль-ного обслуживания друзьям, родственни-кам, знакомым (%)</p>	<p>Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг</p> <p>Определяется доля получателей услуг удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении</p> <p>Значение показателя измеряется в процентах</p> <p>Максимальное значение показателя – 10 баллов</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов</p> <p>10 – 19,9% – 1 балл</p> <p>20 – 29,9 % – 2 балла</p> <p>30 – 39,9 % – 3 балла</p> <p>40 – 49,9 % – 4 балла</p> <p>50 – 59,9 % – 5 баллов</p> <p>60 – 69,9 % – 6 баллов</p> <p>70 – 79,9 % – 7баллов</p> <p>80 – 89,9 % – 8 баллов</p> <p>90 – 99,9 % – 9 баллов</p> <p>100 %– 10 баллов</p>	<p>Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования)</p>
	<p>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:</p> <p><input type="checkbox"/> да</p> <p><input type="checkbox"/> нет</p> <p><input type="checkbox"/> пока не знаю</p>			
	<p>4. Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилита-ции (%)</p>	<p>Данные формируются методом анализа документов - отчетов об исполнении мероприятий программ реабилитации в учреждениях социального обслуживания населения.</p> <p>Значение индикатора измеряется в процентах.</p> <p>Максимальное количество баллов - 10</p>	<p>0 - 10% - 1 балл</p> <p>11-20% – 2 балла</p> <p>21-30% – 3 балла</p> <p>31-40 – 4 балла</p> <p>41-50 – 5 баллов</p> <p>51-60 – 6 баллов</p> <p>61-70 – 7 баллов</p> <p>71-80 – 8 баллов</p> <p>81-90 – 9 баллов</p> <p>91-100% - 10 баллов</p>	<p>Учреждение социального обслуживания по запросу отдела организации стационарного обслуживания</p>

	<p>5. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)</p>	<p>Данные формируются методом анализа документов (обращений граждан, содержащих жалобы на действия руководства либо сотрудников учреждения за отчетный период). Значение показателя измеряется в количестве жалоб на 100 получателей услуг Максимальное количество баллов – 10</p>	<p>0 жалоб – 10 баллов; 1 жалоба и более – 0 баллов</p>	<p>Отдел организации стационарного обслуживания Министерства</p>
	<p>6. Удовлетворенность качеством питания (%)</p> <p>Удовлетворяет ли Вас качество питания:</p> <p><input type="checkbox"/> полностью</p> <p><input type="checkbox"/> частично</p> <p><input type="checkbox"/> не удовлетворяет</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>	<p>Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг Определяется доля получателей услуг удовлетворенных качеством питания в учреждении. Значение показателя измеряется в процентах Максимальное значение показателя – 10 баллов</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 % – 1 балл 20 – 29,9 % – 2 балла 30 – 39,9 % – 3 балла 40 – 49,9 % – 4 балла 50 – 59,9 % – 5 баллов 60 – 69,9 % – 6 баллов 70 – 79,9 % – 7 баллов 80 – 89,9 % – 8 баллов 90 – 99,9 % – 9 баллов 100 % – 10 баллов</p>	<p>Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования)</p>

	<p>7. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)</p>	<p>Данные формируются на основе результатов опроса граждан – получателей услуг</p> <p>Определяется доля граждан - получателей услуг полностью или частично удовлетворенных качеством проводимых в учреждении мероприятий имеющихся групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)</p> <p>Значение показателя измеряется в процентах.</p> <p>Максимальное значение показателя – 10 баллов</p>	<p>0 – 9 – 0 баллов  10 – 19,9 % – 1 балл  20 – 29,9 % – 2 балла  30 – 39,9 % – 3 балла  40 – 49,9 % – 4 балла  50 – 59,9 % – 5 баллов  60 – 69,9 % – 6 баллов  70 – 79,9 % – 7 баллов  80 – 89,9 % – 8 баллов  90 – 99,9 % – 9 баллов  100 % – 10 баллов</p>	<p>Ответственные исполнители, утвержденные Общественным советом, либо учреждение (интервью, проводимое в рамках самообследования)</p>
	<p>Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.):</p> <p><input type="checkbox"/> полностью</p> <p><input type="checkbox"/> частично</p> <p><input type="checkbox"/> не удовлетворяют</p> <p><input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить</p>			

**План мероприятий по улучшению качества работы государственного учреждения социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области:**

(название учреждения)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия